



Haarlem

Jack Chr. van der Hoek, Gemeente Haarlem
Wethouder Wmo, Welzijn, Volksgezondheid, Cultuur en Vastgoed

Gert-Jan Bluijs, Gemeente Zandvoort
Wethouder Welzijn, Cultuur, Sport en Financiën

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de:
de Commissie Samenleving
cc. Participatieraad

Datum 7 september 2015
Contactpersoon G. Nijland
kenmerk 2015 / 319159
Doorkiesnummer 023-5113216
E-mail gnijland@haarlem.nl
Onderwerp Klanttevredenheidsonderzoek Wmo maatwerkvoorzieningen in 2015

Geachte leden van de Commissie Samenleving en Participatieraad/ Wmo-raad van de gemeenten Haarlem en Zandvoort,

Met deze brief brengen wij u als portefeuillehouders Wmo op de hoogte van het klanttevredenheidsonderzoek 'Wmo maatwerkvoorzieningen' (hierna : KTO), zoals dit in 2015 wordt uitgevoerd. Er vindt dit jaar geen regulier kwantitatief klanttevredenheidsonderzoek plaats onder de burgers met een Wmo-voorziening.

In overleg met de Participatieraad en op aangeven van de commissie Samenleving van Haarlem, is ervoor gekozen het onderzoek van dit jaar kwalitatief in te steken, naar de eerste ervaringen van burgers met het Wmo proces zoals dit voorgeschreven is in Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Omdat de uitvoeringsorganisaties van Haarlem en Zandvoort samenwerken, heeft de gemeente Zandvoort ook voor deze opzet gekozen

1. Opmerking vooraf

In het kader van de Wmo is het verplicht jaarlijks een KTO uit te voeren. Dit houdt verband met de gemeentelijke verantwoordingsplicht ten aanzien van de uitvoering van de Wmo aan het ministerie van VWS en de gemeenteraad.

Tot en met het jaar 2013 werd het KTO uitgevoerd op basis van de standaardvragenlijst van BMC (voorheen : SGB0), aangevuld met extra vragen vanuit de Participatieraad en de vakafdeling. In Zandvoort is één keer eerder een kwalitatief onderzoek uitgevoerd.

Het resultaat hiervan was een kwantitatieve inventarisatie (indicatoren) van de mate van tevredenheid over het Wmo aanvraagproces, de Wmo voorzieningen, de eventuele klachten- en bezwaarprocedure en het feit of het resultaat van de Wmo



Haarlem

procedure was behaald: een rapportcijfer op de schaal van 1 tot 10 over het weer kunnen meedoen aan de maatschappij.

De afgelopen zeven jaren leverde bovenstaande aanpak een (uitgebreide) rapportage op van veelal weinig nieuwe en inzicht gevende uitkomsten. Naar verwachting sluiten we in 2016 wel weer aan bij het landelijke cliëntervaringsonderzoek dat op dit moment door de VNG wordt ontwikkeld. Dit nieuwe onderzoek is korter, biedt meer maatwerkmogelijkheden en is meer gericht op het resultaat: zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. Een belangrijk voordeel van deze wijze van onderzoeken is de landelijke vergelijkbaarheid met een groot aantal gemeenten. Voor dit jaar voegt een nieuw KTO op basis van diezelfde aanpak echter niet veel toe aan de inhoudelijke kennis ten aanzien van het verbeteren van het Wmo proces als zodanig.

Een aanleiding dit jaar af te zien van een traditioneel onderzoek is dat de “waarom” vragen en de verdere achtergronden, redenen en motivaties van burgers niet worden uitgevraagd. Zowel de leden van de commissie Samenleving als de participatieraad van Haarlem hebben de wens dat in het eerstvolgende KTO in ieder geval een kwalitatieve duiding komt of burgers angst hebben voor het indienen van klachten en bezwaren. Ook de rol en de positie van de mantelzorger verdiend volgens hen een kwalitatief onderzoek. Vanuit Zandvoort is er de wens ervaringen met het nieuwe toegangsproces bij de huishoudelijke ondersteuning bij burgers te onderzoeken.

Beide raden staan dan ook volledig achter de opzet van het onderzoek.

2. Nieuwe taken, nieuwe werkwijze en rijkskortingen

De belangrijkste reden voor 2014 af te zien van een traditioneel KTO Wmo is het feit dat zowel de vakafdeling als de Participatieraad en commissie Samenleving, kennis willen nemen van de ervaringen van burgers die een Wmo melding hebben gedaan in het kader van de nieuwe Wmo 2015. Per 1 januari 2015 is er veel veranderd voor burgers door de invoering van de Wmo 2015. Er zijn nieuwe taken voor de gemeente en er zijn nieuwe werkwijzen. Burgers zijn hier in 2014 veelvuldig over geïnformeerd door zowel de gemeente, de SVB, het CAK, de AWBZ en de zorgverzekeraars.

Nieuwe taken (begeleiding en beschermd wonen) en nieuwe werkwijzen (nadrukkelijk appèl op mogelijkheden vanuit eigen kracht en/of het netwerk en/of voorzieningen uit de basisinfrastructuur én ook een gedifferentieerde toegang) leiden tot vragen, onzekerheden en -met name bij de huishoudelijke ondersteuning- tot klachten bij burgers. Het jaar 2015 wordt aangemerkt als overgangsjaar, waarbij de burgers worden meegenomen in de veranderingen (onder meer dus de genoemde transformatie naar eigen kracht en mogelijkheden die het netwerk kan bieden bij hulpvragen).

Gelet op de grote impact hiervan voor zowel de burger als de uitvoeringsorganisatie, is het wenselijk af te zien van een traditioneel kwantitatief onderzoek. Juist nu is het van belang, gelet op deze veranderingen, dat burgers de ruimte krijgen een kwalitatief oordeel te geven. Op deze wijze kan de ervaring van



Haarlem

burgers in het overgangsjaar ook beter betrokken worden bij de doorontwikkeling van de uitvoering van de Wmo 2015.

3. Het jaar 2014: verantwoordingsparameters in de begroting en verantwoording verticaal VWS

KTO 's zijn jaarlijks verplicht in het kader van de verantwoordingsplicht van het college aan de gemeenteraad (via de begroting), de Participatieraad en het ministerie van VWS. De parameters in de begroting zijn tot en met het jaar 2014 gebaseerd op de kwantitatieve resultaten van de KTO 's Wmo. Voor Haarlem en Zandvoort is dit voor 2014 aangepast.

Voor het jaar 2014 wordt geen kwantitatief onderzoek verricht. De gemeente blijft voldoen aan zowel de horizontale (aan participatieraad en gemeenteraad) als aan de verticale verantwoordingsplicht (prestatiegegevens voor het ministerie van VWS) in het kader van de Wmo, als het kwantitatieve onderzoek wordt vervangen door het voorgestelde kwalitatieve onderzoek.

4. De inhoud en de opzet van het kwalitatieve onderzoek:

4.1 Wat wordt onderzocht ?

- De ervaringen van burgers met het nieuwe toegangsproces: de melding, het onderzoek, het gesprek, de voorgestelde oplossing, de aanvraag en de beschikking.
- Hoe ervaren burgers de gedifferentieerde toegang (algemene toegang kan via gemeente en de 4 pilot aanbieders en ook via sociale wijkteam).
- De specifieke ervaring van burgers met het toegangsproces tot de voorziening huishoudelijke ondersteuning (mede gelet op de technische vraag van de SP hierover en de wens vanuit de gemeenteraad van Zandvoort).
- De ervaring van burgers met het betrekken van de mantelzorger bij de hulpvraag.
- De ervaring van burgers bij het indienen van klachten en bezwaren.
- Draagt het toegangsproces bij tot zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie ?

4.2 Wanneer vindt het onderzoek plaats ?

Gelet op het feit dat het kwalitatieve onderzoek ingaat op de ervaringen in 2015, worden burgers geselecteerd die ervaringen hebben vanaf 1 januari 2015. Het kwalitatieve onderzoek wordt om deze reden in de eerste helft van oktober 2015 uitgevoerd, om een zo reëel mogelijk beeld te krijgen van de uitvoering van de Wmo 2015. Op deze wijze is de populatie van mensen die ervaringen hebben met de Wmo 2015 voldoende groot en zijn de meeste aanloopproblemen onder controle. De deadline voor VWS was officieel 1 juli 2015, maar er zijn geen verantwoordingsproblemen als een gemeente aangeeft om deze reden nog bezig te zijn met een kwalitatief KTO. Het doel is namelijk kwalitatieve informatie van goede kwaliteit en een gedegen onderzoek naar ervaringen van burgers met het gevoerde gemeentelijke beleid.



Haarlem

4.3 Wie worden benaderd ?

Een aselechte steekproef heeft de voorkeur, maar burgers worden ook gericht benaderd, gelet op de lijst van onderwerpen. Het gaat dan om het onderscheid tussen burgers die in de meldings-, of onderzoeksfase in eigen kracht zijn gezet en burgers waar het toegangsproces heeft geleid tot een maatwerkvoorziening. Het onderzoek behelst vier rondetafelgesprekken voor Haarlem en twee voor Zandvoort met zorgvuldig geselecteerde burgers. In totaal zal het gaan om maximaal 90 burgers die deelnemen aan de rondetafels (per tafel 15 personen).

4.4 Facilitair:

Haarlemse burgers worden uitgenodigd voor een bijeenkomst bij hotel Van der Valk in Haarlem. Burgers van Zandvoort worden uitgenodigd in de Blauwe Tram in Zandvoort. Deze locaties zijn goed toegankelijk. Naast koffie en thee krijgen burgers na afloop van de rondetafelgesprekken een cadeaubon van € 20,- als dank.

Twee leden van de Participatieraad, c.q. de Wmo-raad zullen als toehoorder aanwezig zijn bij de sessies. Zij zullen de rondetafelgesprekken openen met de mededeling dat mensen vooral vrijuit kunnen spreken en dat openheid over de ervaringen juist informatie kan geven om het gemeentelijke beleid te verbeteren of door te ontwikkelen. Mensen worden op deze wijze gestimuleerd in een veilige ambiance hun werkelijke ervaringen en hun ideeën hierbij naar voren te brengen.

Planning / ter afsluiting

Naar verwachting kunnen we u aan het einde van 2015 informeren over de resultaten van het kwalitatieve onderzoek. Er wordt één onderzoeksrapport opgeleverd voor Haarlem en Zandvoort. In dit rapport zullen zoveel mogelijk resultaten te herleiden zijn naar de afzonderlijke gemeenten.

We gaan ervan uit dat de resultaten van dit KTO een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan het verder ontwikkelen van de Wmo 2015.

Met vriendelijke groet,

Jack Chr. van der Hoek.
Wethouder Haarlem

en

Gert-Jan Bluijs
wethouder Zandvoort